

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

(наименование дисциплины)

| | |
|---|---|
| Направление подготовки (специальность) | 43.03.01 «Сервис» |
| Направленность (профиль) подготовки | «Социокультурный сервис» |
| Цель освоения дисциплины | формирование у студентов компетенций в области будущей профессиональной деятельности в сфере услуг, позволяющих анализировать сервисную деятельность, организовывать процесс предоставления услуг, обеспечивать качество оказания услуг и применять клиентоориентированные технологии обслуживания потребителей |
| Общая трудоемкость дисциплины | 9 зачетных единиц, 324 часа |
| Форма промежуточной аттестации | Зачёт, экзамен, КР |
| Краткое содержание дисциплины: | <p>Тема 1. Сервис как специфический вид деятельности</p> <p>Тема 2. Предпосылки и история развития сервисной деятельности</p> <p>Тема 3. Сервисная деятельность в развитых и развивающихся странах</p> <p>Тема 4. Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг</p> <p>Тема 5. Рынок услуг</p> <p>Тема 6. Качество и оценка качества услуг</p> <p>Тема 7. Сервисная деятельность как объект правовых отношений</p> <p>Тема 8. Эффективность сервисной деятельности</p> <p>Тема 9. Информационный сервис</p> <p>Тема 10. Организация обслуживания потребителей услуг</p> <p>Тема 11. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания</p> <p>Тема 12. Профессиональное поведение в сервисной деятельности и культура общения с клиентами</p> <p>Тема 13. Контактная зона</p> <p>Тема 14. Конфликты и жалобы при обслуживании клиентов</p> <p>Тема 15. Сервисная деятельность в индустрии туризма и гостеприимства</p> <p>Тема 16. Сервис на транспорте</p> <p>Тема 17. Сервис недвижимости и ЖКХ</p> <p>Тема 18. Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг</p> |

Аннотацию рабочей программы составила:

Суханова К.А. к.пед.н., доцент каф ТиС

